

# Entry Level Customer Service Detailed Report

## Kandidatens navn:

Sample Report



**Percentile: 11%**

 **Not Recommended**

## Ansvarsfraskrivelse

Informasjon på disse sidene er konfidensiell og kun tiltenkt for personen(e) som den gjelder for eller andre godkjente individer.

Du må ikke stole på informasjonen i rapporten som et alternativ til råd fra en kvalifisert ekspert. Hvis du har spørsmål om enkelte emner, bør du kontakte en kvalifisert ekspert.

## Instruksjoner

Denne rapporten er konfidensiell, og innholdet skal bidra til å forutsi en kandidats atferd på jobben. Vær oppmerksom på at evalueringskomponentene i denne løsningsrapporten ikke vektet likt. Noen av komponentene er brede målinger av atferd, mens andre er smalere. Komponenter merket med en stjerne (\*) måler smalere atferd. Selv om disse atferdene er viktige for den samlede poengsummen, vektet de ikke like tungt sammenlignet med andre komponenter i denne løsningen. Vår forskning viser at denne vektingen forutsier jobbprestasjoner best. Hvis du ønsker mer informasjon om denne rapporten (inkludert poengberegning) eller andre produkter som SHL tilbyr, ta kontakt med kundekontakten din.

### Kundefokus

Dette er et mål på tendensen til å utvise standhaftig entusiasme ved samhandling med kunder. Denne egenskapen er karakterisert ved: oppriktige beklagelser for ulemper, tålmodighet, toleranse av uhøflige kunder på en rolig måte, og søk etter informasjon eller produkter for kunder.



**Sammenlignet med andre kandidater er det sannsynlig at kandidaten oppfører seg irritert ved forespørsler fra kunder. Han/hun kan ha en tendens til å argumentere med kunder hvis kundene ikke er enige med ham/henne. Det er sannsynlig at kandidaten bruker langt tid på å behandle kundetransaksjoner og finne informasjon for kunder.**

### Forstår andre\*

Dette måler i hvilken grad kandidaten observerer og analyserer atferd for å forstå andres reaksjoner og perspektiver.



**Det er sannsynlig at kandidaten vil prøve å forstå andres atferd og utvise noe bevissthet om andres synspunkter.**

### Lytter effektivt\*

Dette måler i hvilken grad kandidaten lytter tålmodig og oppmerksomt.



**Kandidaten lytter som regel til andre med minimalt med avbrudd. Vedkommende forsøker å forstå andres synspunkter før han/hun danner seg en mening.**

### Utviser høflighet\*

Dette måler i hvilken grad kandidaten er tålmodig, høflig og respektfull.



**Det kan hende at kandidaten går glipp av muligheter til å behandle andre med den ypperste respekt.**

### Ivaretar gode arbeidsrelasjoner\*

Dette måler i hvilken grad kandidaten gjør en innsats for å utvikle gode forhold til andre.



**Det kan hende at denne kandidaten ikke setter arbeidsrelasjoner høyt, og det er mindre sannsynlig at kandidaten handler på måter som styrker disse relasjonene over tid.**

### Skaper et positivt inntrykk\*

Dette måler i hvilken grad kandidaten klarer å moderere sin egen atferd for å skape et positivt inntrykk.



**Det kan hende at kandidaten ikke alltid er like opptatt av hvordan han/hun fremtrer for andre, og foretrekker å presentere seg selv akkurat som han/hun er.**

### Tilpasser seg endringer\*

Dette måler i hvilken grad kandidaten aksepterer og tilpasser seg endringer uten vanskeligheter.



**Det er mer sannsynlig at denne kandidaten tilpasser tilnærmingen sin ved endrede krav, men de kan imidlertid utvise mer motstand mot store og hyppige endringer.**

### Takler usikkerhet\*

Dette måler i hvilken grad kandidaten er produktiv når roller og situasjoner ikke er tydelig definert.



**Det er sannsynlig at kandidaten forblir produktiv når han/hun står overfor tvetydigheter i rollen sin.**

### Kontrollerer følelser\*

Dette måler i hvilken grad kandidaten holder negative følelser under kontroll.



**Denne kandidaten kan lettere bli frustrert i utfordrende situasjoner og synes at det er vanskelig å skjule disse følelsene fra andre.**

### Streber etter å prestere\*

Dette måler i hvilken grad kandidaten setter seg krevende mål og gjør en seriøs innsats for å møte eller overgå dem.



**Det er sannsynlig at denne kandidaten setter mål som er noe krevende, men likevel oppnåelige. Det er sannsynlig at han/hun utviser en god innsats, men har en tendens til å fokusere på målene som er enklest å nå.**

### Forbedrer egne resultater\*

Dette måler i hvilken grad kandidaten søker seg til utviklingsmuligheter for å forbedre egne prestasjoner.



**Denne kandidaten kan sette lite fokus på å forbedre egne prestasjoner, og kan gå glipp av muligheter for selvutvikling.**